PhoneMail™, le répondeur de votre ligne fixe

Par défaut, vos correspondants aboutissent sur votre PhoneMail™ après 5-6 sonneries quand vous ne pouvez décrocher votre téléphone ou en cas d'absence.
Il vous est possible de raccourcir ce délai à 2-3 sonneries ou au contraire de le rallonger à 9-10 sonneries. Pour cela, il vous suffit d'appeler le Phone Manager en formant le numéro 1930 depuis votre propre téléphone fixe (appel gratuit).

1. Comment PhoneMail™ fonctionne-t-il ?

2. Comment savez-vous que votre PhoneMail™ est activé?

3. Comment suis-je averti de la présence d'un nouveau message dans mon PhoneMail™ ?

4. Que se passe-t-il si j'oublie d'écouter mes messages?

5. Quelle est la capacité de mon PhoneMail™ ?

6. comment je configure mon PhoneMail™?

    6.1. Configuration Initiale - 1969

    6.2. Configuration Ultérieure

7. Comment j'écoute les messages que mes correspondants ont laissés? 1969

8. Comment je peux consulter mes messages, les sauvegarder, les réécouter, les effacer ou les envoyer ?

9. Comment je peux configurer les déviations d'appels ? (Combiner PhoneMail™ et le Pack avantage Services Malins™ ?)

1. Comment PhoneMail™ fonctionne-t-il ?

Par défaut votre PhoneMail™ est activé sur votre ligne. Les appels de vos correspondants sont automatiquement déviés vers votre PhoneMail™ lorsque :

- votre ligne est occupée

- vous ne décrochez pas le combiné dans les 20 secondes (valeur par défault qui peut être modifier selon vos besoin. Voir réglage du nombre de sonneries.

2. Comment savez-vous que votre PhoneMail™ est activé?

Il vous suffit de décrocher votre combiné. Dès l'instant où votre PhoneMail™ est activé, vous remarquerez que la tonalité continue de votre téléphone change et devient intermittente [_ _ _]. A partir de ce moment, vos correspondants seront déviés vers votre PhoneMail™ comme décrit ci-dessus.

3. Comment suis-je averti de la présence d'un nouveau message dans mon PhoneMail™ ?

Il vous suffit de décrocher votre combiné. S'il y a de nouveaux messages, une annonce vous l'indique. Dès que vous les avez écoutés, cette annonce disparaît.

4. Que se passe-t-il si j'oublie d'écouter mes messages?

Par défaut, PhoneMail™ vous appellera sur votre poste fixe. Mais vous pouvez désactiver cette fonction "Notification" ou la configurer de telle sorte que le rappel s'effectue sur un autre téléphone ou sur votre GSM. Il est aussi possible d'être notifier par sms et e-mail. Vous pouvez le configures dans le menu de configuration, sous la rubrique "Notification des nouveaux messages".

1. Votre correspondant paie une communication normale dès qu'il aboutit sur votre service répondeur. La déviation vers votre PhoneMail™ est, bien entendu, gratuite.

2. Si vous n'avez pas encore configuré votre service répondeur PhoneMail™, vos correspondants entendront le message d'accueil suivant : "XXXX" ne peut répondre à votre appel.
Enregistrez votre message puis raccrochez ou appuyez sur le petit carré pour consulter d'autres options" (où XXXX est votre numéro de téléphone énoncé clairement).

5. Quelle est la capacité de mon PhoneMail™ ?

- Les messages sont conservés 30 jours maximum après leur dépôt quand ils ne sont pas écoutés et 15 jours lorsqu'ils ont été écoutés et sauvés. La capacité totale de PhoneMail™ est de 50 minutes avec un maximum de 5 minutes par message.

- La longueur du message d'accueil est de 60 secondes maximum.

- 20 listes de distribution de 20 numéros chacune.

- Quand la capacité maximale de votre PhoneMail™ est atteinte, vous en êtes averti au moment de l'écoute de vos messages.

Vos correspondants en sont avertis également et ne peuvent plus déposer de message dans votre PhoneMail™ aussi longtemps que vous ne supprimez pas de messages.

6. comment je configure mon PhoneMail™?

Vous pouvez personnaliser et adapter votre Phonemail™ à vos besoins à tout moment en changeant la configuration.

6.1. Configuration Initiale - 1 9 6 9

Il est nécessaire d'effectuer cette 1ère configuration avant de commencer à utiliser votre PhoneMail™. Par ailleurs, celle-ci **devra** impérativement être réalisée au départ de votre propre téléphone fixe. Lorsque vous accédez pour la première fois au menu de Configuration, votre service répondeur te demande les 4 éléments suivant :

- de sélectionner la langue dans laquelle les menus de votre PhoneMail™ te sont proposés,
- de choisir votre propre code secret de minimum six chiffres (6 à 8 chiffres)
- d'enregistrer votre nom
- d'enregistrer votre message d'accueil personnalisé.

Pendant ces réglages, il convient de respecter ces 4 étapes et ne pas raccrocher en cours de processus, sinon le système considèrera comme incomplet et vous demandera systématiquement d'introduire le 1969 jusqu'à ce que les 4 étapes dont configurés.

Astuces et Conseils

Si vous avez oublié votre code secret ou si vous vous êtes trompé plusieurs fois et que le système vous empêche d'introduire une nouvelle fois votre code secret, appelez le 0800 33 800 pour les clients résidentiels ou le 0800 33 500 pour les clients professionnels.

1. Votre code secret vous sera demandé chaque fois que vous souhaiterez modifier la configuration de votre PhoneMail™ et chaque fois que vous écouterez vos messages à partir d'un autre téléphone que le vôtre. (Par défaut, PhoneMail™ ne vous demandera pas votre mot de passe quand vous écouterez vos messages à partir de votre propre téléphone.)

2. La première fois que vous accéderez à votre service répondeur, PhoneMail™ vous demandera de modifier le code secret et d'introduire votre propre code secret (6 à 8 caractères) afin de garantir la confidentialité de vos messages. Choisissez un code facile à retenir pour vous mais difficilement détectable. Ne prenez donc pas un code du type 123456 ou 999999. Car dans ces cas, PhoneMail™ refusera le code secret.

6.2. Configuration Ultérieure

La Configuration vous permet de personnaliser votre PhoneMail™ et de l'adapter à vos besoins quand vous le souhaitez. Vous accédez au **menu de Configuration** en composant les numéros suivant :

1 9 6 9 à partir de votre téléphone fixe

0 7 8 1 5 1 9 6 9 à partir d'un autre téléphone fixe ou d'un GSM en Belgique

+ 3 2 7 8 1 5 1 9 6 9 à partir de l'étranger

ou en allant vers votre **compte MyProximus**

Choisissez sous la rubrique "Téléphonie" le numéro fixe sur lequel PhoneMail™ est active, choisissez l'option "modifier services malins " > "Services malins activés" Puis cliquez sur le bouton "gérer PhoneMail" à l'option Répondeur PhoneMail.

1. Il n'est pas possible d'écouter vos messages avant d'avoir effectué la Configuration Initiale , PhoneMail™ vous demandera de configurer d'abord votre boîte à messages personnelle.

Configurer et personnaliser votre PhoneMail™ de manière plus détaillée n'est possible qu'après avoir réalisé la Configuration Initiale.

6.2.1. A partir de votre téléphone fixe via le numéro (+327815) 1969

Choisissez option 3 : « Modifier les paramètres de votre messagerie vocale »

En suite :

1 Message d'accueil personnel et nom

1 Message d'accueil personnel
2 Nom
3 Message d'accueil temporaire
4 Message d'accueil standard indiquant le numéro de votre ligne fixe

2 Menu du code personnel

1 Code personnel
2 Activation/désactivation de l'option de l'introduction obligatoire du code personnel

3 Options générales

1 Langue
2 Annonce date et heure
3 Activation/de-activation des fonctions supplémentaires

4 Notification des nouveaux messages

Si la notification est **active** (de manière standard la notification est active sur votre téléphone fixe)

1 Pour désactiver
2 Pour modifier les paramètres de notification
* Pour maintenir la configuration existante

Si la notification n'est **pas active**:

2 Pour activer la notification des messages

1 Vers votre téléphone fixe

2 Vers un autre téléphone fixe ou mobile

3 Via SMS

4 Vers une adresse e-mail

5 Vers un téléphone avec la fonctionnalité SMS pour des appels en absence

* Pour maintenir la configuration existante

1. A fin de utiliser la notification vers une adresse e-mail, vous devez premièrement configurer via MyProximus l'adresse e-mail vers laquelle la notification des messages doit être envoyée.

5 **Listes d'envoi**

1 Créer une nouvelle liste d'envoi
2 Modifier le contenu de votre liste
3 Modifier le nom de la liste
4 Supprimer une liste existant

Touches universelles disponibles dans les différents menus

* Revenir au menu précédent
0 Obtenir de l'aide
8 Marquer une pause

La vitesse d'envoi d'un message vers ton(tes) correspondent(s) dépend du nombre de messages qui sont à ce moment traité par notre plate forme.

6.2.2. Via votre compte MyProximus

Vous pouvez personnaliser via le menu de configuration de MyProximus. Choisissez sous la rubrique "Téléphonie" le numéro fixe sur lequel PhoneMail™ est active, choisissez l'option "modifier services malins " > "Services malins activés" Puis cliquez sur le bouton "gérer PhoneMail" à l'option Répondeur PhoneMail.

Astuces et Conseils

Par défaut, vos correspondants aboutissent sur votre PhoneMail™ après 5-6 sonneries quand vous ne pouvez décrocher votre téléphone ou en cas d'absence.
Il vous est possible de raccourcir ce délai à 2-3 sonneries ou au contraire de le rallonger à 9-10 sonneries. Pour cela, il vous suffit d'appeler le Phone Manager en formant le numéro 1930 depuis votre propre téléphone fixe (appel gratuit).

7. Comment j'écoute les messages que mes correspondants ont laissés? 1 9 6 9

Vous accédez au menu d'écoute des messages en composant les numéros suivent :

1 9 6 9 à partir de votre téléphone fixe

0 7 8 1 5 1 9 6 9 à partir d'un autre téléphone fixe ou d'un mobile en Belgique

+ 3 2 7 8 1 5 1 9 6 9 à partir de l'étranger.

Si vous n'avez pas de nouveaux messages, PhoneMail™ vous le mentionne, puis vous propose soit :
- d'écouter ceux que vous avez sauvegardés
- soit d'envoyer un nouveau message à un correspondant

Par défaut, si vous avez oublié d'écouter les messages via le 1969, PhoneMail™ vous appellera sur votre poste fixe après qu'un nouveau message ait été déposé. Cette fonction s'appelle "Notification des nouveaux messages" et vous pouvez la désactiver ou la copnfigurer de telle sorte que le rappel s'effectue sur un autre téléphone ou sur votre mobile.

8. Comment je peux consulter mes messages, les sauvegarder, les réécouter, les effacer ou les envoyer ?

1 Ecouter vos messages

Si vous avez un ou plusieurs nouveaux messages, PhoneMail™ vous en avertit, puis vous fait écouter les messages les uns après les autres. Après l'écoute de chaque message, vous avez le choix entre

1 Effacer le message

2 Sauvegarder le message

3 Réécouter le message

4 Répondre par un message (Fonction supplémentaires)

5 Rappeler automatiquement votre correspondant (Fonction supplémentaires)

6 Transférer le message (Fonction supplémentaires)

8 Ecouter l'heure et a date auxquels le message a été déposé

Si vous n'avez pas de nouveaux messages, PhoneMail™ vous en avertit, puis vous propose soit d'écouter ceux que vous avez sauvegardés via l'option 1 Ecouter vos messages, soit d'envoyer un nouveau message à un correspondant via l'option 4 Envoyer un message

4 Comment envoyer un message

Avec cette option « Envoyer un message » , vous pouvez enregistrer un message et l'envoyer au correspondant de votre choix (qu'il dispose ou non du PhoneMail™). Dans ce dernier cas, PhoneMail™ appellera votre correspondant au moment où vous l'avez choisi et lui délivrera votre message. Si votre correspondant est absent, PhoneMail™ essayera plusieurs fois de lui délivrer le message.

Pendant l'écoute d'un message

7 Reculer de 8 secondes dans le message
9 Avancer de 8 secondes dans le message

3 3 Récupérer le message précédent effacé par erreur

Touches universelles disponibles dans les différents menus.
* Revenir au menu precedent
0 Obtenir de l'aide

PhoneMail™ / Ecouter les messages :
Les " Fonctions supplémentaires " sont proposées par défaut dans le menu d'écoute des messages. Si vous le souhaitez, vous pouvez, via le menu " Options générales " du menu de Configuration, faire en sorte que ces fonctions supplémentaires ne vous soient plus proposées.

Comment envoyer un message directement dans le PhoneMail™ d'un correspondant sans faire sonner son téléphone ? 1 9 6 9

Vous accédez au menu de Dépôt Direct en composant les numéros suivant :

1 9 6 9 à partir de votre téléphone fixe

0 7 8 1 5 1 9 6 9 à partir d'un autre téléphone fixe ou d'un mobile en Belgique

+ 3 2 7 8 1 5 1 9 6 9 à partir de l'étranger

> 1 Pour laisser un message.

> Introduisez le numéro d'appel complet du correspondant et terminez par le #. Vous entendez le message d'accueil de votre correspondant.

> Après le signal sonore, enregistrez votre message.

> Pour terminer, raccrochez ou appuyez sur # pour accéder au menu des options.

Menu Options

1 Ecouter et adapter le message

- 1 Ecouter le message enregistré
- 2 Réenregistrer le message enregistré
- # aller vers le menu des options.

2 Envoyer le message (l'envoi se fait automatiquement dès que vous raccrochez)

3 Choisir l'heure et la date d'envoi futures de votre message

4 Réécouter le message enregistré

5 Annuler l'enregistrement de votre numéro d'appel (si vous souhaitez que votre correspondant ne puisse pas vous rappeler automatiquement)

* Annuler votre message et quitter le menu.

9. Comment je peux configurer les déviations d'appels ? (Combiner PhoneMail™ et le Pack avantage Services Malins™ ?)

- Si vous **disposez uniquement de PhoneMail™**, les appels sont toujours déviés vers votre service répondeur en cas de ligne occupée et en cas de non-réponse.

- Si vous souhaitez avoir la possibilité **d'activer et de désactiver votre PhoneMail™** (c.-à-d. supprimer l'une ou l'autre déviation d'appel vers votre PhoneMail™, modifier la destination de la déviation ou encore utiliser la déviation immédiate - sans faire sonner votre téléphone), vous pouvez utiliser la Déviation d'Appel du **Pack Avantage Services Malins™**.

Quels sont les différents types de déviation ?

Types de déviation	Activer	Désactiver	Réactiver *
En cas de non-réponse	*61* 1970#	#61#	*61#
En cas de ligne occupée	*67* 1970#	#67#	*67#
Immédiate	*21* 1970#	#21#	*21#

* réactive la déviation vers le même numéro que celui programmé avant la désactivation.

En fait, activer ou désactiver les Déviations d'Appel vers PhoneMail™ revient à brancher ou débrancher votre service répondeur PhoneMail™.

1.Les 2 premières déviations sont activées par défaut lorsque votre PhoneMail™ est installé sur votre ligne fixe.
Par contre, vous pouvez gérer, comme indiqué ci-dessus, la Déviation d'Appel vers votre PhoneMail™, votre mobile ou tout autre téléphone. Le numéro indiqué ci-dessus 1970 est le numéro d'appel à introduire dans la séquence d'activation comme lors de toute activation de déviation réalisée avec la déviation d'Appel des Services Malins™.

Astuces et Conseils

PhoneMail™ / Services Malins™ :
Grâce au Phone Manager, vous pouvez contrôler à distance l'activation et la désactivation des Déviations d'Appels vers votre PhoneMail™.

1. Si vous possédez encore d'un modem classique (dail-up), il se peut que vous rencontriez un problème facile à résoudre. En effet, certains anciens modems attendent plus de 850 ms avant de prendre la ligne pour se connecter. Si vous avez de nouveaux messages, ils entendent la tonalité ou l'annonce vous indiquant le nombre de nouveaux messages et pensent que la ligne est occupée et ne parviennent pas à se connecter. La solution est très simple. Il vous suffit de configurer votre modem de telle sorte qu'il n'attende pas la tonalité de ligne avant d'appeler. Pour ce faire, consultez le manuel de votre modem.
2. PhoneMail™ est incompatible avec les lignes fixes sur lesquelles sont connectés des systèmes tels que fax ou modems non-agréés par l'IBPT et n'est pas disponible sur Centrex, certaines centrales téléphoniques, lignes et PABX (centraux téléphoniques privés)/PBX (lignes en cascade).
3. L'accès au service PhoneMail™ - sans abonnement- est valable pour une durée indéterminée. En cas de non-utilisation du service pendant une durée de quatre mois consécutifs, Proximus se réserve le droit de désactiver le service sans formalité préalable. Sur simple demande du client, Proximus réactivera le service dans un délai de 48 heures sans que le client ne puisse réclamer le moindre dédommagement.